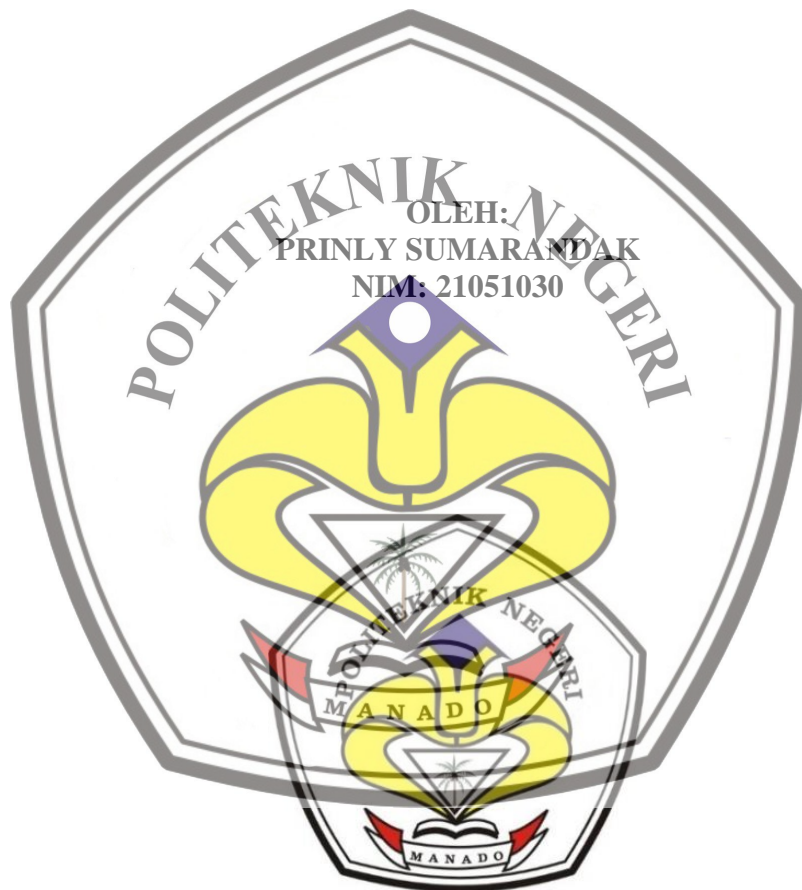


**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DAN
ANGGOTA POLRI PADA SATUAN KERJA BIRO
PERENCANAAN DAN ANGGARAN POLDA
SULAWESI UTARA**

TUGAS AKHIR



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat	5
1.5.1 Tujuan.....	5
1.5.2 Manfaat.....	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Komunikasi interpersonal	6
2.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal	8
2.1.3 Komponen Komunikasi Interpersonal.....	10
2.1.4 Indikator Komunikasi Interpersonal.....	13
2.1.5 Konsep Kinerja.....	14
2.1.6 Manfaat Kinerja.....	16
2.1.7 Faktor-faktor Kinerja.....	17
2.1.8 Indikator Kinerja	19
2.2 Hasil Penelitian Relevan.....	20
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
3.1 Gambaran Umum Instansi.....	24
3.1.1 Sejarah Sulawesi Utara.....	24
3.1.2 Visi dan misi Polda Sulawesi Utara	28
3.1.3 Bidang Usaha.....	28
3.1.4 Sumber Daya	28
3.1.5 Organisasi Biro Perencanaan dan Anggaran	29
3.2 Gambaran Permasalahan	32

3.3 Pembahasan	33
3.3.1 Penerapan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja pegawai dan anggota polri di satuan kerja biro perencanaan dan anggaran Polda Sulawesi Utara.....	33
3.3.2 Dampak positif penerapan komunikasi interpersonal untuk peningkatan kinerja pegawai dan anggota satuan kerja biro perencanaan dan anggaran Polda Sulawesi Utara.....	35
BAB IV PENUTUP	39
4.1 Kesimpulan.....	39
4.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin berkembang pesat saat ini, komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia kerja. Penerapan komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Menurut *Robbins dan Judge (2018)*, komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, perasaan, atau pesan antara dua orang atau lebih. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, serta antar sesama rekan kerja.

Komunikasi berkaitan erat dengan kinerja pegawai. Kinerja sendiri menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000) adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang diperoleh karyawan untuk mencapai target perusahaan. Disebutkan lagi oleh *Robbins (2008)* bahwa kinerja adalah fungsi interaksi antara kemampuan (*Ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*Opportunity*), artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan.

Pentingnya penerapan komunikasi yang efektif di instansi berdampak pada peningkatan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wiryanto (2017) menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan komunikasi

interpersonal yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memperkuat hubungan antar individu, serta meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Pratama (2019) dalam jurnal "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan" juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa karyawan yang mampu berkomunikasi secara efektif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang kurang mampu dalam berkomunikasi.

Biro perencanaan dan anggaran merupakan salah satu satuan kerja yang berada pada Polda Sulawesi Utara. Biro Perencanaan dan anggaran sebagai unsur pengawas yang berada di bawah Kapolda yang bertugas untuk menyiapkan perencanaan kebijakan teknis dan strategis Polda, memantau atau memonitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan anggaran serta penerapan sistem manajemen organisasi. Penyiapan dokumen perencanaan program dan anggaran serta mengkoordinasikan pengelolaan anggaran Polda. Polda Sulawesi Utara khususnya pada Satuan Kerja Biro Perencanaan dan Anggaran merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang perencanaan. Satuan Kerja Biro Perencanaan dan Anggaran memiliki tiga puluh dua pegawai dan anggota yang berinteraksi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pada instansi ini penulis mendapati bahwa terjadi konflik antar sesama pegawai dan anggota Polri dikarenakan kurangnya komunikasi pegawai dan anggota dimana pesan yang disampaikan kurang jelas sehingga terjadi *misunderstanding* atau miskomunikasi, yang berdampak memicu konflik internal

pegawai dan anggota polri, hal ini dikarenakan pesan yang disampaikan berupa instruksi dinas keluar kota untuk salah satu pegawai namun disalahartikan oleh pegawai lainnya bahwa yang harus dinas keluar kota adalah dirinya sehingga mmemicu perdebatan yang berujung pada konflik. Kurangnya komunikasi bagi pegawai dan anggota polri dapat menghambat kinerja dan suasana lingkungan kerja menjadi tidak nyaman. Berdasarkan uraian diatas Penulis tertarik mengambil judul **Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam peningkatan Kinerja Pegawai Dan Anggota Pada Satuan Kerja Biro Perencanaan Dan Anggaran Polda Sulawesi Utara**

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai dan anggota merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kerja saat ini. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kinerja pegawai dan anggota dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, nyaman, dan kondusif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat diidentifikasi bahwa terdapat beberapa masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi antar pegawai tidak berjalan baik dan sering terjadi miskomunikasi dan *misunderstanding*.
2. Konflik antar pegawai dan anggota polri masih sering terjadi

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan Masalah pada tulisan ini yaitu Penerapan komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan Polda Sulawesi Utara khususnya pada Satuan Kerja Biro Perencanaan Dan Anggaran.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memfokuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pada Satuan Kerja Biro Perencanaan dan Anggaran Polda Sulawesi Utara?
- 2) Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dapat berdampak positif pada kinerja pegawai dan anggota polri Satuan Kerja Biro Perencanaan dan Anggaran Polda Sulawesi Utara?

1.5 Tujuan Dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah

1. Untuk dapat mendeskripsikan bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pada satuan kerja Biro Perencanaan dan Anggaran Polda Sulawesi Utara
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dapat berdampak positif pada kinerja pegawai dan anggota polri satuan kerja Biro Perencanaan dan Anggaran Polda Sulawesi Utar

1.5.2 Manfaat

1) Bagi Instansi

Kiranya hasil dari tulisan ini dapat di jadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk mengevaluasi Kinerja Karyawan pada Instansi yang terkait

2) Bagi Jurusan

Hasil dari penelitian ini biasa dijadikan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan tentang Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja pegawai serta bisa menjadi referensi untuk Penulis selanjutnya.

3) Bagi Penulis

Kiranya penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai.

